

Целью нашего исследования являлось ознакомление с некоторыми вопросами этики делового общения, подходами к их решению, изучение барьеров делового общения, на примере Д. Якимова (заместитель генерального директора по маркетингу тренинговой и консалтинговой компании LiCO) ознакомление с некоторыми способами преодоления сложностей в деловом общении.

Умение правильно общаться предполагает, прежде всего, способность разбираться в людях и на этой основе строить свои взаимоотношения с ними. Для руководителя любого ранга, большая часть рабочего времени которого состоит в общении с самыми разными людьми, необходимо знание не только психологии, но и этики делового общения, которую можно определить как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности. Деловое общение – это, прежде всего, коммуникация, т.е. взаимный обмен информацией, значимой для участников общения. Чтобы способствовать достижению целей партнеров по общению, необходимо правильно использовать средства коммуникации и уметь преодолевать коммуникационные барьеры. Деловое общение предполагает передачу информации, содержание которой передается при помощи языка. Успешность делового общения зависит, как от умения говорить, так и особенно от умения слушать. Неумение слушать чаще всего является главной причиной неэффективного общения, приводит к ошибкам, недоразумениям и проблемам.

Некоторые способы преодоления сложностей в деловом общении рассмотрим на примере интервью заместителя генерального директора по маркетингу тренинговой и консалтинговой компании LiCO Дмитрия Якимова:

«Деловое общение – это деловая переписка, деловой завтрак или ужин, обмен рекомендациями, рассылка обращения, лекция или семинара.

Суть делового общения – информационный диалог каких-либо лиц или организаций, ведущий к взаимному удовлетворению сторонами своих потребностей.

Возражения – это нормальная реакция на сделанное контрагенту предложение. Возражение может быть облечено в любую форму: слова, позу, жесты, мимику. Главный метод преодоления возражений клиента – слушать и слышать собеседника.

Как не следует поступать, преодолевая возражения. К примеру, неверно использовать речевые обороты типа «Да, но...» или «Нет, ну...». Первое изречение есть ни что иное, как отрицание смысла ранее сказанного, а второе – предполагает противостояние позиций переговорщиков, а не конструктивное продолжение беседы.»